



Expediente Nº: E/04644/2014

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades GLOBWAY y VODAFONE ESPAÑA SAU en virtud de denuncia presentada por D. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 24 de junio de 2014, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que declara que es cliente de VODAFONE y en la factura correspondiente al periodo de 15 de abril a 15 de mayo de 2015, le han cargado cuatro suscripciones por importe de 7,35€ con el concepto Pagos Vodafone-Globway bv.

El denunciante manifiesta que no ha contratado las citadas suscripciones y que aunque ha presentado varias reclamaciones ante su compañía no le han dado ninguna solución y aunque en un principio devolvió la factura, al final ha tenido que pagarla para evitar quedarse sin línea de teléfono.

SEGUNDO: Tras la recepción de la denuncia la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos denunciados, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

Con fecha 19 de diciembre de 2014, VODAFONE ESPAÑA S.A. ha remitido a esta Agencia la siguiente información:

1. El denunciante es titular de dos líneas en una cuenta de VODAFONE: **D.D.D.** y **B.B.B.**, ambas líneas con fecha de alta en diciembre de 2010. Ambas líneas están activas en la actualidad.
2. Todas las facturas emitidas se encuentran pagadas.
3. Aportan copia de los contratos suscritos por el denunciante.
4. Respecto a la relación de VODAFONE ESPAÑA S.A. con GLOBWAY BV, manifiestan que:
 - a. VODAFONE ESPAÑA S.A. dispone de una plataforma de cobros, a través de la cual otros proveedores de contenidos pueden ofrecer sus contenidos a clientes.
 - b. En este caso, VODAFONE ESPAÑA S.A. tiene suscrito un contrato con

la empresa NET MOBILE MINICK S.L., del que aportan copia, según el cual VODAFONE ESPAÑA S.A. presta el servicio de cobro de los contenidos que NET MOBILE MINICK S.L. comercialice a clientes de la primera.

- c. NET MOBILE MINICK S.L., a su vez, ejerce funciones de agregador (ejerce como proveedor de contenidos propios) y también permite que terceros (GLOBWAY) se integre en su plataforma y pueda vender sus contenidos a clientes.
- d. El denunciante, adquirió un contenido a GLOBWAY, y VODAFONE ESPAÑA S.A. solo realizó la labor de cobro en factura.
- e. Aportan copia impresa de las interacciones mantenidas desde el número de teléfono del denunciante con GLOBWAY, donde figuran cuatro contactos de fechas 21 de abril, 28 de abril, 5 de mayo y 19 de mayo de 2014.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Es competente para resolver el Director de la Agencia Española de Protección de Datos, conforme a lo establecido en el artículo 37.d) en relación con el artículo 36, ambos de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD).

II

El artículo 6.1 de la LOPD que dispone que *“El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, salvo que la Ley disponga otra cosa.”*

El apartado 2 del mismo artículo añade que *“no será preciso el consentimiento cuando los datos de carácter personal se recojan para el ejercicio de las funciones propias de las Administraciones Públicas en el ámbito de sus competencias; cuando se refieran a las partes de un contrato o precontrato de una relación comercial, laboral o administrativa y sean necesarios para su mantenimiento o cumplimiento; cuando el tratamiento de los datos tenga por finalidad proteger un interés vital del interesado en los términos del artículo 7, apartado 6, de la presente Ley, o cuando los datos figuren en fuentes accesibles al público y su tratamiento sea necesario para la satisfacción del interés legítimo perseguido por el responsable del fichero o por el del tercero a quien se comuniquen los datos, siempre que no se vulneren los derechos y libertades fundamentales del interesado”.*

El tratamiento de datos de carácter personal tiene que contar con el consentimiento del afectado o, en su defecto, debe acreditarse que los datos provienen

de fuentes accesibles al público, que existe una Ley que ampara ese tratamiento o una relación contractual negocial entre el titular de los datos y el responsable del tratamiento que sea necesaria para el mantenimiento del contrato.

El tratamiento de los datos sin consentimiento de los afectados constituye un límite al derecho fundamental a la protección de datos. Este derecho, en palabras del Tribunal Constitucional en su Sentencia 292/2000, de 30 de noviembre (F.J. 7 primer párrafo) *“...consiste en un poder de disposición y de control sobre los datos personales que faculta a la persona para decidir cuáles de esos datos proporcionar a un tercero, sea el Estado o un particular, o cuáles puede este tercero recabar, y que también permite el individuo saber quién posee esos datos personales y para qué, pudiendo oponerse a esa posesión o uso. Estos poderes de disposición y control sobre los datos personales, que constituyen parte del contenido del derecho fundamental a la protección de datos se concretan jurídicamente en la facultad de consentir la recogida, la obtención y el acceso a los datos personales, su posterior almacenamiento y tratamiento, así como su uso o usos posibles, por un tercero, sea el estado o un particular (...).*

Son pues elementos característicos del derecho fundamental a la protección de datos personales los derechos del afectado a consentir sobre la recogida y uso de sus datos personales y a saber de los mismos.

III

En el presente caso, el tratamiento de datos realizado por la entidad denunciada fue llevado a cabo empleando una diligencia razonable. En este sentido, ha de tenerse en cuenta que VODAFONE aporta copia de dos contratos suscritos por el denunciante en diciembre de 2010 en los que se incluyen sus datos personales y su firma. El contrato de la línea **D.D.D.** fue consecuencia de un cambio de prepago a pospago y el contrato de la línea **C.C.C.** fue consecuencia de un cambio de titularidad.

Por lo tanto, se ha de analizar el grado de culpabilidad existente en el presente caso. La jurisprudencia ha venido exigiendo a aquellas entidades que asuman en su devenir, un constante tratamiento de datos de clientes y terceros, que en la gestión de los mismos, acrediten el cumplimiento de un adecuado nivel de diligencia, debido a las cada vez mayor casuística en cuanto al fraude en la utilización de los datos personales. En este sentido se manifiesta, entre otras, la sentencia de la Audiencia Nacional de veintinueve de abril de 2010 al establecer que *“La cuestión que se suscita en el presente caso, a la vista del planteamiento de la demanda, no es tanto dilucidar si la recurrente trató los datos de carácter personal de la denunciante sin su consentimiento, como si empleó o no una diligencia razonable a la hora de tratar de identificar a la persona con la que suscribió el contrato de financiación”* o como se recoge en la sentencia de la Audiencia Nacional de diez de marzo de 2015 al señalar que: *“por tanto, ningún reproche cabe hacer a la actuación de Telefónica Móviles España S.A. en este ámbito sancionador, pues como ya se ha expuesto actuó con la diligencia exigible, tratando los datos del denunciante a partir de la apariencia de legitimidad de la contratación de la línea en cuestión que le otorgaba la grabación telefónica (...)*

En definitiva, no cabe apreciar culpabilidad en la actuación de la entidad recurrente, por lo que no puede imputársele o ser sancionada ex artículo 130 LRJPAC por vulneración del principio de consentimiento ni tampoco, y en correlación, del principio de calidad de datos pues el requerimiento previo de pago se realizó en el domicilio que según la citada grabación telefónica correspondía al titular de la línea”.

En el supuesto que nos ocupa, el denunciante reconoce que es cliente de VODAFONE pero cuestiona la facturación de un determinado servicio. Y de la documentación recabada en la fase de actuaciones previas se desprende que VODAFONE sólo realiza la labor de cobro en las facturas con su cliente, el denunciante, por un contenido adquirido con GLOBWAY. En este caso, VODAFONE tiene suscrito un contrato con la empresa NET MOBILE MINICK S.L., según el cual presta el servicio de cobro de los contenidos que NET MOBILE MINICK S.L. comercialice con clientes de VODAFONE. Y a su vez, NET MOBILE MINICK, ejerce funciones como proveedor de contenidos propios y también puede permitir que terceros (como ocurre con GLOBWAY) se integren en su propia plataforma y puedan vender sus propios contenidos a clientes de VODAFONE. A mayor abundamiento, VODAFONE aporta copia impresa de las interacciones mantenidas desde el número de teléfono del denunciante **D.D.D.** con GLOBWAY, donde figuran cuatro contactos de fechas 21 de abril, 28 de abril, 5 de mayo y 19 de mayo de 2014.

Por otra parte, esta Agencia no es competente para dirimir cuestiones civiles, tales como las relativas a la validez civil o mercantil del contrato, la exactitud de la deuda, la correcta prestación de los servicios contratados o la interpretación de cláusulas contractuales, pues su competencia se limita a determinar si se han cumplido los requisitos legales y reglamentarios establecidos para su tratamiento. La determinación de la legitimidad de una deuda basada en la interpretación del contrato suscrito o de su cuantía deberá instarse ante los órganos administrativos o judiciales competentes, al exceder del ámbito competencial de esta Agencia.

Así, debe subrayarse que la controversia sobre la facturación del servicio en cuestión no es competencia de esta Agencia, pudiendo someterse en el caso que se estime oportuno ante los órganos de consumo competentes, Junta Arbitral o bien dirigirse a la vía judicial.

IV

Por todo lo cual, se ha de concluir, que tras el análisis de los hechos denunciados y de las actuaciones de investigación llevadas a cabo por esta Agencia, no se han acreditado elementos probatorios que permitan atribuir a GLOBWAY y VODAFONE ESPAÑA SAU una vulneración de la normativa en materia de protección de datos.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por el Director de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

1. **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
2. **NOTIFICAR** la presente Resolución a GLOBWAY, VODAFONE ESPAÑA SAU y a D. **A.A.A.**.

De conformidad con lo establecido en el apartado 2 del artículo 37 de la LOPD, en la redacción dada por el artículo 82 de la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social, la presente Resolución se hará pública, una vez haya sido notificada a los interesados. La publicación se realizará conforme a lo previsto en la Instrucción 1/2004, de 22 de diciembre, de la Agencia Española de Protección de Datos sobre publicación de sus Resoluciones y con arreglo a lo dispuesto en el artículo 116 del Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa (artículo 48.2 de la LOPD), y de conformidad con lo establecido en el artículo 116 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los interesados podrán interponer, potestativamente, recurso de reposición ante el Director de la Agencia Española de Protección de Datos en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a la notificación de esta resolución, o, directamente recurso contencioso administrativo ante la Sala de lo Contencioso-administrativo de la Audiencia Nacional, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 25 y en el apartado 5 de la disposición adicional cuarta de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a la notificación de este acto, según lo previsto en el artículo 46.1 del referido texto legal.

José Luis Rodríguez Álvarez
Director de la Agencia Española de Protección de Datos